

中职旅游管理专业学生服务礼仪教育的研究

韩锡艳

沈阳市旅游学校 辽宁 沈阳 110032

[摘要]文明礼仪是社会发展的风向标,同时也是一个社会赖以发展的基础。服务礼仪教育对培养中职学生为人处世的品德及职业素养等方面至关重要。中职学校作为旅游管理技术人员的培养基地,应当积极优化服务礼仪教学课程设置,不断探索提升中职学生服务礼仪教育有效性的方法,培养讲文明、懂礼仪的优秀人才。

[关键词]旅游业;旅游管理专业;服务礼仪

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.1668

礼仪反映了一个国家、地区或民族的文明、文化和风尚。随着社会的进步和发展,服务的理念越来越深入人心。一个单位的服务水平、服务质量,将直接影响其整体形象以及所产生的经济效益和社会效益。

一、核心概念的界定

(一)服务礼仪:通常指的是礼仪在服务行业之内的具体运用,一般而言,服务礼仪是泛指服务人员在自己的工作岗位上所应当严格遵守的行为规范。具体来讲服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为其基本内容。

(二)行为规范:是指人们在特定场合之内进行活动时的标准的、正确的做法。

二、加强旅游管理服务礼仪教育的重要意义

(一)服务礼仪教育是旅游管理专业学生发展的基础。旅游管理专业是随着我国旅游经济的发展、旅游产业的发育而出现的一个新型学科。在我国,这门学科虽然仅有二十多年的发展历史,但是已然成为管理学科体系中的一个重要的分支学科。在中等职业学校,旅游管理专业的主要目的是有针对性地进行培养适应新形势旅游企事业单位(包括酒店等)需要的一线服务与管理类专门人才,具有旅游管理专业知识、扎实的专业技能、较好的礼仪修养、高尚的思想道德品质、较强的综合职业能力,能在各级旅游行政管理部门、旅游企事业单位从事旅游管理工作的高级专门人才。对旅游管理专业学生加强服务礼仪教育,从而更好地为企业和消费者服务,并产生良性的循环,促进旅游行业的发展。

(二)服务礼仪教育是旅游行业发展的必行之举。近年来由于旅游从业者素质、德行问题而引发的各项事故屡见不鲜,如因游客未购物而冷落客人、对住店客人合理诉求置之不理等。在信息如此发达的今天,事件的传播速度极快。各类恶性旅游事件的曝光对我国旅游行业产生了巨大的影响,同时也使得消费者对旅游行业的印象大打折扣。旅游行业是服务行业,如果无法保证服务质量,那么行业的发展将困难重重。而服务质量更多的取决于从业人员的道德素质,所以对从业人员进行服务礼仪教育非常有必要。虽然近两年来受新冠疫情影响,旅游业受到严重冲击,但随着国内疫情向好,旅游业复苏会循序渐进开展,对高素质旅游人才的需求会逐渐增加。

(三)服务礼仪教育在酒店行业中发挥着至关重要的作用。

酒店行业对服务人员的礼仪服务要求较高,要求服务人员必须具备良好的礼仪素养,才能更好地服务客人,令客人满意的同时也提高了酒店的口碑。现在很多酒店把服务礼仪当成是酒店的一种文化,好的服务礼仪已经成为酒店企业的竞争力。以前酒店行业习惯把酒店产品作为主要竞争力,但如今随着经济的发展,产品达标已经不再能够满足顾客的新的、高层次需求,客人更注重的是享受优质服务的过程,因此服务礼仪成了酒店服务行业的重中之重。

(四)服务礼仪助力服务业的发展。礼仪是人们在长期社会交往活动中,逐步形成的用来指导与约束人们交往行为的规范,是协调社会成员相互交往关系的行为准则。在服务行业内普及推广服务礼仪具有多方面的重要意义,讲究服务礼仪有助于提高服务人员的个人素质;有助于更好地对服务对象表示尊重;有助于进一步提高服务水平与服务质量;有助于塑造并维护服务单位的整体形象;有助于使服务单位创造出更好的经济效益和社会效益。

三、中职旅游管理专业学生服务礼仪教育现状

(一)学生方面:相较于普通高中的学生而言,中职生对文化课学习能力不强,对专业技能的学习兴趣较高、动手能力较强;纪律意识不强、自我管理不足,但待人接物能力较强;部分旅游专业的学生对本专业不够了解,其在专业选择时是受家长或者同学影响随意选择的;学生正值青春叛逆期,心理情绪波动幅度较大,他们特别渴望得到他人的关注。

(二)家庭方面:家庭环境是学生成长的基础,家长是学生第一任老师。所以如果家长重视礼仪培养,有意识地让学生养成良好的文明礼仪习惯,那么随着年龄的增长,学生便能养成良好的礼仪素养。根据笔者20多年来的从教经历,就职业学校学生家长的了解统计,发现学生家长的文化水平普遍不高,单亲家庭较多,家长在孩子小时为了谋生挣钱忽视了对孩子的陪伴和教育、或者直接把孩子交给老人,疏于对孩子的管理和引导。

(三)学校方面:我国目前的职业教育理念仍然是传统的重视技能培养,在课程的开设上,礼仪教育课程通常被称为“副课”。旅游管理分支学科——酒店管理专业课程大纲中有礼仪相关课程,且学习内容很多,但是开设时间却不长,因为学生无法在短时间内将学习的礼仪知识转换成个人习惯,所以教学效果不理想。在进行服务礼仪教育的时候,

教师应该让学生懂得礼仪是由内向外散发出来的，先懂礼再进行仪的训练，效果会更好。

（四）中国传统礼仪方面：我国自古就有“礼仪之邦”之称。但随着西方礼仪的传入，现在更多的中职学生懂得握手、点头、介绍之类的礼仪，却忽略了我国传统文化中作揖、鞠躬、谦让类的礼仪。学校要重视传统文化的教育，让学生从文化中学习自己国家的传统礼仪，并为企业打造具有传统特色的服务礼仪文化。

四、旅游管理专业对客服务礼仪的原则

（一）尊重的原则

孔子说：“礼者，敬人也”，这是对礼仪的核心思想高度的概括。所谓尊重的原则，就是要求我们在服务过程中，要将对客人的重视、恭敬、友好放在第一位，这是礼仪的重点与核心。

（二）真诚的原则

服务礼仪所讲的真诚的原则，就是要求在服务过程中，必须待人以诚，只有如此，才能表达对服务对象的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解、所接受。

（三）宽容的原则

宽容的原则的基本含义，是要求我们在服务过程中，既要严于律己，更要宽以待人。要多体谅他人，多理解他人，学会与服务对象进行心理换位。

（四）从俗的原则

旅游业的服务者要接待来自不同国家与地区、不同民族的客人，由于国情、民族、文化背景的不同，就要求服务者在服务工作中，对各民族的礼仪文化、礼仪风俗以及宗教禁忌要有基本的了解，才能够服务过程中得心应手，避免出现差错。

（五）适度的原则

适度的原则的含义，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。

五、对旅游管理专业学生开展服务礼仪教育的方法

（一）丰富教学模式，改进礼仪学习方式。在授课过程中，强调服务礼仪的规范性、可操作性是完全必要的，服务人员只有明确了服务过程之中正确与不正确的做法后，才能够更好地为服务对象进行服务。首先是仪容仪表教育课程，这是树立学生外在良好形象的课程，教师会从面部、发型、衣着、四肢和表情各个方向对学生进行具体的指导和教育。其次是交际语言运用课程，如称呼语言、文明用语等。再次是社会交往规范课程，如教授握手、鞠躬、介绍等礼仪规范。最后，相关教师可根据不同的专业方向有针对性地进行行业礼仪的教育，如教授酒店方向学生前厅接待礼仪、餐厅引领礼仪、中西餐餐饮服务礼仪、客房服务礼仪、康乐服务礼仪等。让学生在教中学、在学中做、在做中增强体验、加深印象，从而加强文明礼仪的行为养成。

（二）理论和实践相结合，拓宽学生学习服务礼仪的视

野。在进行礼仪教育的过程中，教师要将礼仪知识和实际运用相结合，一方面运用理论知识构建礼仪知识框架，使学生明白礼仪对自身素质提高的重要性；另一方面让学生在实践中运用所学知识，使学生感受到学有所用。如带领酒店专业学生到酒店参观，感受酒店职业人员的礼仪素养；通过观看酒店规范操作的服务视频，让学生感受到酒店礼仪文化氛围等。此外，教师也要在课堂上对学生的职业素养进行培养，如在专业课上，要求学生穿戴统一的职业服装，化合适的职业妆容，以使养成职业习惯。

（三）开展各项校园活动，激发学生的礼仪修养。礼仪教育不局限于课堂，不局限于专业内部，中职学校需要营造良好的礼仪学习氛围，可以由学校牵头多开展和礼仪相关的活动，如礼仪社团、礼仪知识竞赛、礼仪展示和传统礼仪活动的宣扬等。通过各种活动将礼仪教育融入日常的教学管理中，使学生感受到礼仪之美和礼仪之用；通过大型活动，如军训、运动会、文艺汇演等，让学生在热烈的气氛中感受运动之美、环境之美、表演之美，从而规范自己的言行。良好的氛围形成后，学生之间会形成相互促进的良性发展模式。

（四）环境育人、润物无声。校园文化氛围可使学生感知礼仪文化，在思想深处得到感染和提升。教师和学生每天入校时，校门口、楼层走廊都有值周班同学规范站岗、礼貌问候；校园每天早晚升降国旗时，操场上的师生会自觉脱帽肃立；校训、校徽、校服、操场每一处的景致、教学楼文化墙的设计、班级的个性化布置、寝室楼内温馨的布置等，都是从心灵深处植入文化的种子。在充满文明气息的校园里，礼仪文化才会更好地发扬光大。

（五）以身示范、传承引领。教师的榜样示范作用不容忽视。教师优美得体的仪表着装、规范的言谈举止、高尚的思想情操、对学生的谆谆教诲都在潜移默化地影响着学生，给学生带来感观上美的享受和心灵上的启迪。所以作为老师，不仅要教好书，更应该教育学生如何做人，如何做事，应该自觉地充当学生的礼仪楷模，让礼仪的学习贯穿整个校园生活的始终。

六、结语

社会实践证明：一个人的礼仪修养决定其言行品德，礼仪修养的优劣对服务行业工作人员的职业素质起着至关重要的作用。提高旅游管理专业学生的服务礼仪修养、服务意识和道德修养，使学生成为行业和社会发展所需要的人才，更好地促进学生的个人成长和发展。

参考文献

[1]蔡华妹.提高酒店管理专业礼仪教学有效性的探讨[J].吉林省教育学院学报(下旬),2013(12):84-85.

作者简介:

韩锡艳(1974~),女,回族,辽宁开原人,本科,副高级讲师,学生公寓主任,研究方向:旅游管理、酒店管理。